

DAFTAR PUSTAKA

- Arfiani Bahar & Herman Sjaharuddin. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang. *JURNAL ORGANISASI DAN MANAJEMEN*, 3, 14–34. <https://dx.doi.org/10.17605/OSF.IO/TC2FE>
- Bernarto, I., & Pelita Harapan, U. (2017). Pengaruh Perceived Value, Customer Satisfaction dan Trust terhadap Customer Loyalty Restoran XYZ di Tangerang. *Jurnal Online Nasional Dan Internasional*, 1(1), 82–98. www.journal.uta45jakarta.ac.id
- Chang, K. C. (2013). How reputation creates loyalty in the restaurant sector. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(4), 536–557. <https://doi.org/10.1108/09596111311322916>
- Christian, R. P., & Mananeke, L. (2016). PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA BPJS DI RSUD SAM RATULANGI TONDANO THE IMPACT OF PROMOTION STRATEGY AND QUALITY OF SERVICE TO SATISFACTION OF HEALTH INSURANCE CUSTOMER IN PUBLIC HOSPITAL OF SAM RATULANGI TONDANO. In *Pengaruh Strategi Promosi... Jurnal EMBA* (Vol. 121, Issue 2).
- Eka Kusuma. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotelbanda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 4.
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169–180. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>
- Haryanto, R. A., Promosi, S., Produk, K., Ekonomi, F., Bisnis, D., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (2013). Oleh: Resty Avita Haryanto. *Jurnal EMBA*, 1, 1465–1473.
- Ing, P. G., Zheng Lin, N., Xu, M., & Thurasamy, R. (2020). Customer loyalty in

- Sabah full service restaurant. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 32(7), 1407–1429. <https://doi.org/10.1108/APJML-07-2019-0437>
- Inten, I. A., Utami, S., & Jatra, I. M. (2015). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN BARUNA SANUR*. 4(7).
- Khoi, B. H. (2019). The Relationship between Service Quality, Satisfaction, Trust and Customer Loyalty A Study of Convenience Stores in Vietnam. In *Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems* (Vol. 11).
- Mannan, M., Chowdhury, N., Sarker, P., & Amir, R. (2019). Modeling customer satisfaction and revisit intention in Bangladeshi dining restaurants. *Journal of Modelling in Management*, 14(4), 922–947. <https://doi.org/10.1108/JM2-12-2017-0135>
- Nana, D., & Elin, H. (2018). Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 288. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ekonologi/article/view/1359>
- Ni Made Arie Sulistyawati, N. K. S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4.
- Shandy Widjoyo Putro dan Prof. Dr.Hatane Samuel, M. . R. K. M. R. B. S. E. . M. . (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2.
- Solihin, D. (2020). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Online Shop Mikaylaku Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(1), 38–51. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i1.99>
- Tanu, M., Sondang, Y., Si, S., Sc, M., Pemasaran, J. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2009). Jade, Imperial. *Dictionary of Gems and Gemology*, 1(1), 480–480. <https://doi.org/10.1007/978-3-540-72816->

0_11862

- Yunus, O. :, Fakultas Ekonomi-Jurusan, A., Universitas, M., & Maranatha, K. (2016). PENGARUH SERVICE QUALITY (TANGIBLE, EMPATHY, RELIABLITY, RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION: PENELITIAN PADA HOTEL SERELA BANDUNG. In *Jurnal Manajemen* (Vol. 15, Issue 2).
- Zefanya. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 3.